



**Express Scripts Canada**

# **Plan pluriannuel sur l'accessibilité pour les personnes handicapées**

2013 à 2021

---

**Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées**

**Règlement de l'Ontario 191/11 — Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées**

## **Plan pluriannuel sur l'accessibilité pour les personnes handicapées**

### **Introduction**

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* (la « Loi »). Cette loi vise à aider les entreprises et les organisations à répondre aux besoins des personnes handicapées, une partie de notre population toujours croissante. En vertu de la Loi et du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (le « Règlement »), et à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, Express Scripts Canada est tenue de mettre en œuvre un plan pluriannuel sur l'accessibilité pour les personnes handicapées.

En vertu de la Loi, les normes d'accessibilité ci-dessous s'appliquent à Express Scripts Canada dans le cadre de ce qui suit :

- Service à la clientèle
- Information et communication
- Emploi
- Environnement accessible

Le plan pluriannuel sur l'accessibilité pour les personnes handicapées est un document adaptable et un cadre de référence qui présente les livrables et les activités de l'entreprise au cours des trois à cinq prochaines années. Ce plan indique les dates d'échéance et les étapes visant à déterminer et à éliminer les obstacles que les personnes handicapées doivent franchir, le tout conformément au Règlement.

### **Notre engagement**

Le présent document est disponible dans un format approprié pour les personnes qui en font la demande.

Page 2 sur 24

Express Scripts Canada s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous souscrivons aux principes de l'intégration et de l'égalité d'accès à l'emploi. Nous nous engageons à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Pour ce faire, nous comptons effectuer ce qui suit :

- éliminer les obstacles relatifs à l'accessibilité;
- répondre aux besoins des personnes handicapées, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées*.

Express Scripts Canada a mis sur pied un comité de surveillance de la Loi dont le mandat consiste à fournir des recommandations sur les enjeux relatifs à l'accessibilité, et à parrainer la mise en place de projets en la matière. Il incombe au comité de revoir et d'examiner le rapport annuel sur l'état de l'accessibilité, qui contient les résultats, les livrables et les activités, tels qu'ils sont énumérés dans le plan pluriannuel. Le comité doit également proposer des modifications à apporter au plan, au besoin.

Article	Activité	Description	Action	État	Date d'échéance
27	<b>Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail</b>	27. (1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du processus</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2012
		(2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du processus</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2012

<b>Exigences générales</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
<b>3</b>	<b>Établissement de politiques en matière d'accessibilité</b>	3. (1) Toute organisation assujettie élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration et approbation de la politique</li> <li>La politique est accessible à l'adresse suivante : <a href="http://www.fr.express-scripts.ca/accessibilite">www.fr.express-scripts.ca/accessibilite</a></li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2014
<b>4</b>	<b>Plan d'accessibilité</b>	4. (1) Les grandes organisations font ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du plan pluriannuel en collaboration avec le comité mandaté afin d'aborder les exigences auxquelles il faut répondre entre 2013 et 2018.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2014

		<p>d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible;</li> <li>• examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan pluriannuel est accessible à l'adresse suivante : <a href="http://www.fr.express-scripts.ca/accessibilite">www.fr.express-scripts.ca/accessibilite</a></li> <li>• Élaboration d'un rapport annuel sur l'état de l'accessibilité en collaboration avec le comité mandaté.</li> </ul>		
<b>Normes relatives à l'information et à la communication</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>

<p><b>14</b></p>	<p><b>Sites et contenus Web accessibles</b></p>	<p>14. (2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Express Scripts Canada s'assurera que ses sites Web et que leur contenu sont conformes aux règles.</li> <li>• Nous informerons les Services de l'entreprise de leurs responsabilités par rapport au respect des dispositions de la Loi.</li> </ul>	<p>Terminé</p>	<p>Le 1<sup>er</sup> janvier 2014</p> <p>Les nouveaux sites Web et leur contenu doivent être conformes aux règles relatives à l'accessibilité des contenus Web - WCAG 2.0 (Niveau A).</p> <p>Le 1<sup>er</sup> janvier 2021</p> <p>Tous les sites Web et leur contenu doivent être conformes aux règles WCAG 2.0 (Niveau AA), sauf en ce qui a</p>
------------------	---	--	---	----------------	--

					trait à ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sous-titres relatifs aux critères de succès 1.2.4 (en temps réel)</li> <li>• audio-descriptions relatives aux critères de succès 1.2.5</li> </ul>
<b>Exigences générales</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
7	Formation	7. (1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des plans pour s'assurer qu'une formation sera offerte aux employés, aux nouveaux employés, aux bénévoles et aux contractuels.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2015

		<p>les employés et les bénévoles;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;</li> <li>les autres personnes qui offrent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un système de consignation des noms des personnes qui ont suivi la formation.</li> <li>Ajout au budget de formation de 2014.</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

<b>Normes relatives à l'information et à la communication</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
11	<b>Processus de rétroaction</b>	11. (1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision à l'interne et à l'externe de tous les processus de rétroaction et détermination des autres formats qui pourraient convenir.</li> <li>• Élaboration d'une stratégie de communication afin de s'assurer que les employés connaissent le processus de rétroaction.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2015
<b>Normes relatives à l'information et à la communication</b>					

Article	Activité	Description	Action	État	Date d'échéance
12	Formats accessibles et aides à la communication	12. (1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;</li> <li>à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen de tous les principaux formats et supports de communication afin de déterminer les options possibles à offrir.</li> <li>Offre d'options accessibles et fourniture de supports de communication et autres dispositifs au besoin.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
		12. (2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fourniture de formats et de supports de communication accessibles et élaboration d'un protocole à suivre lorsqu'une demande à cet effet est reçue.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

		12. (3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage d'un énoncé à cet effet sur le site Web d'Express Scripts Canada et ajout aux politiques de l'entreprise.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
--	--	---	---	---------	---------------------------------

<b>Normes relatives à l'emploi</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
22	<b>Recrutement : dispositions générales</b>	22. L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le site Web de l'entreprise indique qu'Express Scripts Canada est un employeur qui souscrit aux principes de la diversité et de l'égalité d'accès à l'emploi et qu'elle s'engage à créer et à maintenir un milieu de travail ouvert et facile d'accès pour les personnes handicapées.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

23	<b>Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection des candidats</b>	<p>23. (1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.</p> <p>(2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision des processus d'embauche et détermination des obstacles qui peuvent survenir afin d'assurer l'accessibilité aux personnes handicapées.</li> <li>• Élaboration des directives d'entrevue dans le cadre du processus de recrutement et former les gestionnaires.</li> <li>• Révision des ententes conclues avec les fournisseurs afin de s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la Loi.</li> <li>• Information fournie, au cours du premier entretien téléphonique, aux</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
----	---	--	--	---------	---------------------------------

			personnes sélectionnées que des supports et des accommodements existent au besoin.		
--	--	--	---	--	--

<b>Normes relatives à l'emploi</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
<b>24</b>	<b>Avis aux candidats retenus</b>	24. L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La lettre d'offre d'emploi contient un énoncé qui avise l'employé relativement aux politiques de l'entreprise sur les mesures d'adaptation et les plans d'évacuation en cas d'urgence.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
<b>25</b>	<b>Renseignements sur les mesures de soutien</b>	25. (1) L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication sur l'existence des politiques et des directives sur les accommodations à tous les employés et nouveaux employés.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
		25. (2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication sur l'existence de la politique</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

		article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.	sur les accommodations à tous les employés et nouveaux employés, y compris les employés permanents, les contractuels et les bénévoles dans le cadre de la présentation aux nouveaux employés.		
		25. (3) L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication de l'existence des politiques et des directives sur les accommodations à tous les employés et nouveaux employés.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

<b>Normes relatives à l'emploi</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
<b>26</b>	<b>Formats accessibles et aides à la communication pour les employés</b>	<p>26. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :</p> <p>(a) l'information nécessaire pour faire son travail;</p> <p>(b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration d'un processus afin de répondre aux demandes et communication du processus à tous les employés.</li> <li>• Révision des politiques et méthodes ainsi que des descriptions de postes afin d'y inclure les accommodations.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

		26. (2) L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration et consignation d'un processus afin de respecter les normes requises.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
28	<b>Plans d'adaptation individualisés et documentés</b>	28. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration en cours des processus et des protocoles</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

**Normes relatives à l'emploi**

Article	Activité	Description	Action	État	Date d'échéance
28		28. (2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen des processus d'accommodation existants.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.</li> <li>• Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.</li> <li>• La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert.</li> <li>• La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.</li> <li>• Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</li> <li>• La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'une démarche et révision des modèles</li> <li>• Élaboration d'une stratégie de communication à l'intention de tous les employés.</li> </ul>		
--	--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</li><li>• Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.</li></ul>			
--	--	--	--	--	--

<b>Normes relatives à l'emploi</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
<b>29</b>	<b>Processus de retour au travail</b>	29. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail;</li> <li>• documente le processus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un processus de retour au travail afin de se conformer aux exigences de la Loi.</li> <li>• Communication de ce processus à tous les employés.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
<b>29</b>		29. (2) Le processus de retour au travail : <p>(a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description des étapes qu'Express Scripts Canada doit suivre lorsqu'un employé s'absente du travail en raison d'un handicap.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

		(b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description des étapes que l'employé doit suivre lorsqu'il est incapable de revenir au travail en raison d'un handicap.</li> </ul>		
		29. (3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description des étapes qu'Express Scripts Canada doit suivre lorsqu'un employé s'absente du travail en raison d'un handicap.</li> <li>Description des étapes que l'employé doit suivre lorsqu'il est incapable de revenir au travail en raison d'un handicap.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

<b>Normes relatives à l'emploi</b>					
<b>Article</b>	<b>Activité</b>	<b>Description</b>	<b>Action</b>	<b>État</b>	<b>Date d'échéance</b>
<b>30</b>	<b>Gestion du rendement</b>	30. (1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen des méthodes relatives à l'évaluation du rendement et prise en compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
<b>31</b>	<b>Perfectionnement et avancement professionnels</b>	31. (1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen et révision des politiques et méthodes afin de tenir compte des exigences de la Loi.</li> <li>Mise en œuvre d'un plan de formation pour informer et servir de guide aux gestionnaires.</li> </ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016

<b>32</b>	<b>Réaffectation</b>	32. (1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Révision des processus en matière de mutation et élaboration des étapes visant à inclure les exigences de la Loi.</li></ul>	Terminé	Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
-----------	----------------------	---	---	---------	---------------------------------